

## TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

### CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI TRA INTERMEDIARI E CLIENTI

(Provvedimento Banca d'Italia del 9 febbraio 2011 pubblicato sulla G.U. n. 38 del 16.02.2011 - Suppl. Ord. N. 40)

### RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI PER L'ANNO 2010

#### Provvedimento del governatore della Banca d'Italia del 29 luglio 2009

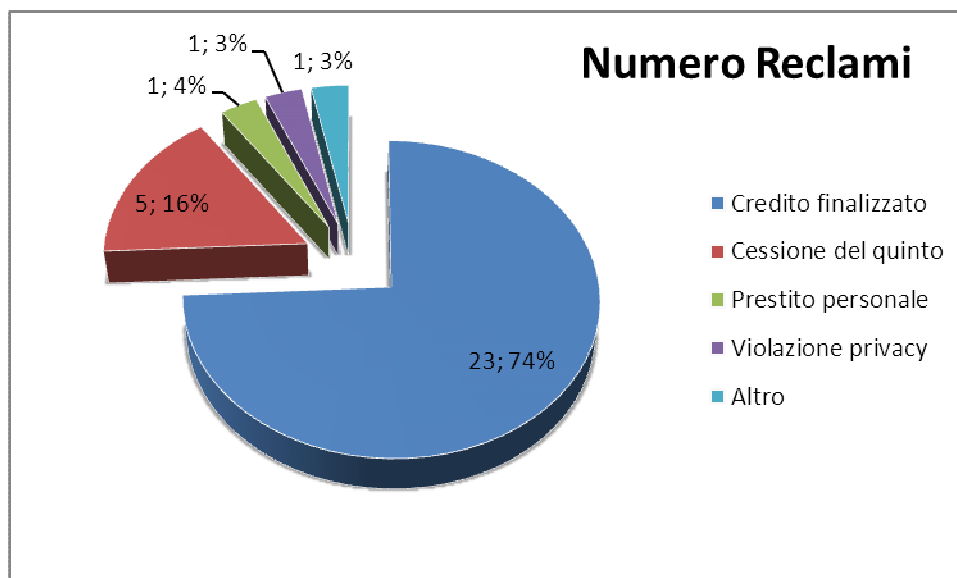
In riferimento alle disposizioni in materia di "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza della relazione tra intermediari e clienti" Banca d'Italia ha emanato un provvedimento che disciplina, tra l'altro, anche le procedure inerenti la trattazione dei reclami pervenuti dalla clientela. A tal proposito ricordiamo che la normativa di settore contempla a carico degli intermediari - tra gli altri adempimenti - l'obbligo di pubblicare, annualmente, sul proprio sito internet, un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami. Pertanto, ConEtruria, nell'ottemperare alle disposizioni sopra richiamate, ha dedicato questo documento al riepilogo dei dati inerenti i reclami pervenuti nell'anno 2010.

#### Funzione dei reclami:

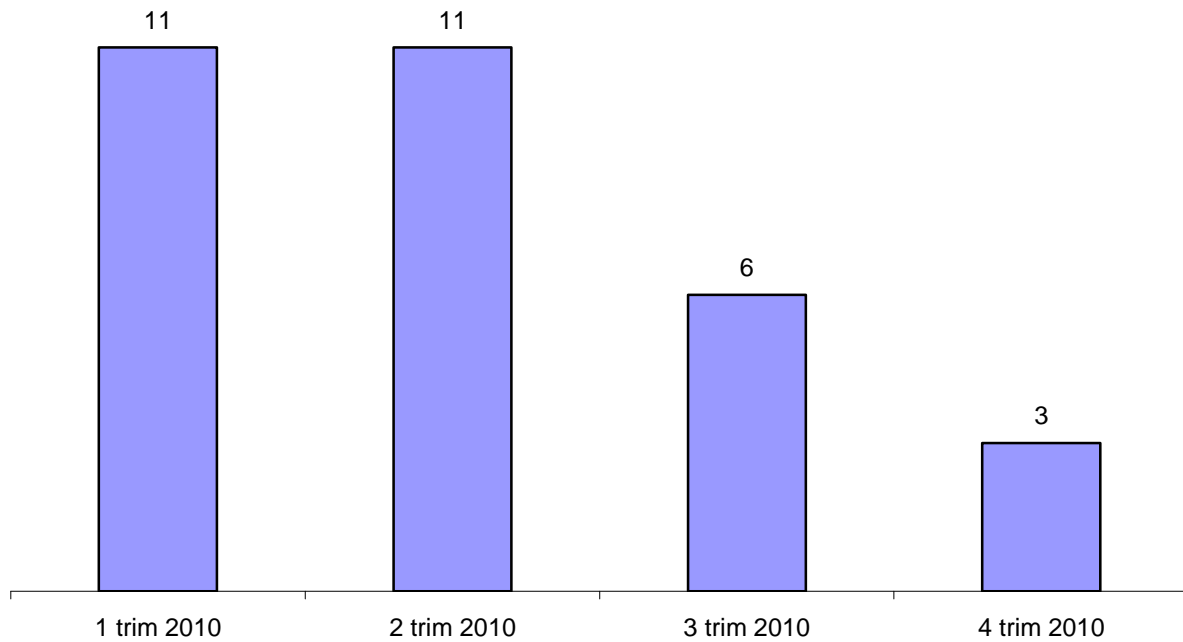
Il Cliente può presentare reclamo scritto a ConEtruria S.p.a., tramite lettera (al seguente indirizzo postale: ConEtruria S.p.A., Via degli Orti Oricellari, 30, 50123 Firenze) o per via telematica (al seguente indirizzo e-mail [segreteria@conetruria.it](mailto:segreteria@conetruria.it)), qualora egli intenda lamentare una disfunzione o un disservizio relativo ai propri prodotti. La Società risponde entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, 15 se lo stesso riguarda la Privacy. Qualora i reclami e le richieste pervenute non trovino accoglimento, la Società, in sede di replica (ovvero con la lettera di risposta) fornisce indicazioni circa la facoltà riconosciuta agli interessati di adire organismi di natura stragiudiziale per la risoluzione delle controversie, mediante ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) o con domanda di conciliazione da presentare al Conciliatore Bancario e Finanziario. Tale facoltà, oltre ad essere comunicata nella lettera di replica, è anche oggetto di specifiche clausole contrattuali.

Nel corso del 2010 ConEtruria S.p.A. ha registrato n. 31 reclami provenienti dalla clientela:

- 23 di questi sono riferibili al settore del credito finalizzato;
- 5 sono riferibili al settore di cessione del quinto dello stipendio/pensione;
- 1 relativo al settore dei prestiti personali;
- 1 relativo alla presunta violazione della privacy;
- 1 altro.



### NUMERO RECLAMI PER TRIMESTRE



Reclami Anno 2010	N. Reclami	% su totale reclami
Reclami sfociati in contenzioso	2	6,45%
Reclami non sfociati in contenzioso	29	93,55%
<b>Totali</b>	<b>31</b>	<b>100,00%</b>

